RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action 2013

Québec

Dépôt légal
1er trimestre 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-66628-8 (version imprimée)
978-2-550-66629-5 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2013

Table des matières

Message du président-directeur général 5

Présentation de la Régie des rentes du Québec 6

La mission 6

La vision 7

Les valeurs 7

Ses produits et services 8

Sa clientèle 9

Les ressources dont la Régie dispose 10

Objectifs annuels découlant du *Plan stratégique 2012-2016* 11

Message du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action 2013* de la Régie des rentes du Québec. Ce plan énonce les objectifs que la Régie s'est fixés pour l'année afin de concrétiser son *Plan stratégique 2012-2016*. Il décrit aussi les principales actions et les ressources disponibles pour les atteindre. En parcourant ce plan d'action, vous remarquerez que l'année 2013 s'annonce riche en défis.

D'abord, l'évolution du Régime de rentes du Québec sera au centre des priorités de la Régie en vue de s'assurer de la meilleure adéquation du Régime aux réalités démographiques et économiques d'aujourd'hui. Il en va de même pour les régimes complémentaires de retraite, qui constituent actuellement un sujet de préoccupation au sein de la société québécoise. La Régie intensifiera ses efforts dans leur développement et leur encadrement. Parallèlement, elle continuera à sensibiliser les citoyens à l'importance de bâtir leur autonomie financière à la retraite.

Ensuite, la Régie poursuivra ses démarches pour offrir à la population des services de qualité, et ce, malgré l'augmentation de la clientèle et la rareté des ressources. Ainsi, elle bonifiera ses façons de faire en misant sur l'innovation et sur les atouts que lui procurent les nouvelles technologies de l'information. Ses actions porteront entre autres sur la simplification des démarches des citoyens et viseront à accroître l'efficience de ses activités.

Enfin, la Régie misera sur sa plus grande force : la compétence et l'engagement soutenu de ses employés. Dans le contexte actuel où la main-d'œuvre s'avère une denrée précieuse, elle favorisera la mobilisation de son personnel par le développement et la reconnaissance des talents. Elle s'emploiera, par ailleurs, à renforcer son avantage distinctif.

Je vous invite donc à prendre connaissance de ce plan d'action et à découvrir les nombreux défis inscrits sur la feuille de route de la Régie en 2013. Je suis persuadé qu'elle saura les relever avec succès et franchir avec brio un nouveau jalon de son histoire.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Présentation de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été constituée en 1965. Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Régie est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec, et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite qu'elle surveille.

La Régie administre également le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[1] en vertu de la *Loi sur les impôts*[2]. Les frais d'administration du Soutien aux enfants représentent toutefois des dépenses budgétaires du ministère de la Famille. La Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec d'autres pays.

La Régie est assujettie à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Elle est administrée par un conseil d'administration qui établit notamment les orientations stratégiques de la Régie et s'assure de leur mise en application. Il est composé de 15 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil et le président-directeur général.

La mission

La Régie contribue à la sécurité financière des Québécoises et des Québécois. Plus précisément, son rôle consiste à :

- leur verser une rente de retraite;
- les indemniser en cas d'invalidité et lors d'un décès;
- leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant;
- promouvoir l'autonomie financière à la retraite;
- encadrer les régimes complémentaires de retraite et surveiller leur gestion;
- concourir à l'évolution du système de retraite.

1. Le CIRSE permet aux parents admissibles ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de Soutien aux enfants, qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.
2. L.R.Q., chapitre I-3, art. 1029.8.61.49.

La vision

La Régie réaffirme sa volonté de se distinguer, au cours des prochaines années, comme une organisation :

- mobilisée et performante;
- tournée vers l'avenir;
- au service des citoyens;
- engagée dans l'amélioration de l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise.

Les valeurs

La culture de la Régie est définie essentiellement par cinq valeurs qui guident son action au quotidien. À l'égard des citoyens, la qualité des services, l'excellence et l'intégrité prévalent. En ce qui concerne son personnel, la compétence et la reconnaissance constituent ses principales valeurs.

- **Qualité des services** : nous sommes à l'écoute des besoins et des attentes des gens, et donnons des services de qualité adaptés en conséquence.
- **Excellence** : nous cherchons toujours à nous améliorer, à mieux travailler ensemble, à innover et à accroître notre performance.
- **Intégrité** : nous nous conduisons d'une manière juste et honnête avec toutes les personnes à qui nous offrons des services.
- **Compétence** : nous mettons à contribution nos connaissances, nos habiletés et notre expérience pour atteindre les résultats visés.
- **Reconnaissance** : nous exprimons notre gratitude envers nos collègues pour leur contribution et leur mobilisation en vue de la réalisation de notre mission.

Ses produits et services

Le Régime de rentes du Québec (RRQ)	• La rente de retraite • Les prestations pour invalidité – La rente d'invalidité – La rente d'enfant de cotisant invalide • Les prestations de survivants – La rente de conjoint survivant – La prestation de décès – La rente d'orphelin • Le registre des cotisants • La promotion de l'autonomie financière à la retraite • Les renseignements sur le RRQ
Les ententes internationales de sécurité sociale	• La demande de pension étrangère • Le certificat d'assujettissement
Les régimes complémentaires de retraite (RCR)	• La surveillance des RCR • L'administration provisoire de régimes de retraite • L'administration de rentes de retraités • Les renseignements sur les RCR
Le Soutien aux enfants (SAE)	• Le paiement de Soutien aux enfants • Le supplément pour enfant handicapé • Les renseignements sur le SAE

Sa clientèle

Le portrait sommaire de la clientèle de la Régie se présente comme suit[3] :

Régime de rentes du Québec

3 959 000
cotisants

1 695 000
bénéficiaires[4]

Régimes complémentaires de retraite

Surveillance des RCR

1 380 000
participants et bénéficiaires

693 000
participants actifs

687 000
participants non actifs et bénéficiaires

1 248
régimes surveillés
par la Régie

Administration de rentes de retraités

903
retraités
ont choisi de confier l'administration de leur rente à la Régie.

7
régimes administrés
par la Régie

Soutien aux enfants

866 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants

33 000
familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

3. Selon le *Rapport annuel de gestion 2011* de la Régie des rentes du Québec, pages 2 et 3.
4. Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Les ressources dont la Régie dispose

Budget 2013

	Frais d'administration (en milliers de dollars)	Immobilisations (en milliers de dollars)
RRQ	117 937	19 916
RCR	9 317	105
SAE	32 452	680
Total	**159 706**	**20 701**

Objectifs annuels découlant du *Plan stratégique 2012-2016*

Le plan d'action annuel constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de mobilisation. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont en relation directe avec les objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*. Ils ont aussi été établis en fonction des engagements de la Régie envers les citoyens ainsi que des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le plan d'action annuel représente par conséquent un point de repère qui permet aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier l'évolution de la Régie dans la concrétisation de sa vision stratégique.

Le *Plan stratégique 2012-2016* met en relief trois enjeux que la Régie devra relever pour s'acquitter de sa mission avec performance :

Enjeu 1	Enjeu 2	Enjeu 3
L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement	Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources	Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Pour répondre à ces enjeux, vous constaterez dans les pages suivantes que la Régie a retenu quatre orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années. Pour chacune de ces orientations, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les secteurs d'intervention prioritaires pour les prochaines années. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs stratégiques pluriannuels, qui représentent les buts visés, ainsi que des indicateurs et des cibles pour mesurer les progrès accomplis. Les objectifs annuels présentés dans cette section découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.		
Axe d'intervention	**1** L'évolution du Régime de rentes du Québec.		
Objectif stratégique	**1** D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptations du RRQ.		**2** D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.
Indicateur	Améliorations apportées.		Propositions d'adaptations.
Cible	3		s. o.

Objectifs annuels

Objectif	Réaliser l'évaluation de la rente de retraite.	Échanger avec des groupes d'intérêts sur les enjeux relatifs au RRQ.	Actualiser le sommaire des constats et des recommandations de 2012 sur l'avenir du RRQ et la retraite active, selon l'évolution des différents travaux gouvernementaux.
Action	• Produire la planification structurée de l'évaluation de la rente de retraite. • Produire le rapport d'évaluation de la rente de retraite. • Présenter les résultats de l'évaluation de la rente de retraite au comité de direction de la Régie.	• Définir les enjeux relatifs au RRQ. • Déterminer les groupes à rencontrer. • Recueillir les commentaires et connaître les préoccupations des groupes d'intérêts.	• Prendre connaissance des principaux rapports et relever les éléments de changement depuis 2012. • Faire une synthèse des éléments retenus.
Indicateur	Évaluation de la rente de retraite réalisée.	Sommaire sur les résultats des échanges.	Sommaire des constats et des recommandations actualisé.

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.		
Axe d'intervention	**2** L'évolution des régimes privés de retraite.		**3** La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.
Objectif stratégique	**3** D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	**4** Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.	**5** Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.
Indicateur	Adaptations proposées.	État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.
Cible	3	1 par an	65 %

Objectifs annuels

Objectif	Proposer des orientations quant à l'évolution du système de retraite en intégrant les travaux en cours qui influent sur ses composantes[5].	Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.
Action	• Analyser l'ensemble des travaux se rapportant au système de retraite québécois. • Définir des orientations.	• Au moyen de l'état de situation, déterminer les ajustements à réaliser. • Établir une planification. • Procéder aux ajustements prévus.	• Produire un plan de communication incluant une campagne publicitaire à la lumière des résultats de 2012 et de la conjoncture. • Rédiger un bilan de la campagne 2013.
Indicateur	Orientations proposées.	Pratiques de surveillance ajustées.	Campagne publicitaire réalisée.

5. Les composantes du système de retraite sont constituées des programmes publics, tels que le programme fédéral de la Sécurité de la vieillesse et le Régime de rentes du Québec, et des initiatives privées, telles que les régimes privés de retraite et l'épargne personnelle.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**4** La simplification des démarches des clients.
Objectif stratégique	**6** D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.
Cible	50 %

Objectifs annuels

Objectif	Rendre disponible à au moins 50 000 clients un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.	Réaliser une étude d'optimisation de la demande de prestations de survivants afin de faciliter les démarches de la clientèle.
Action	• Transmettre par la poste à au moins 50 000 clients le formulaire de demande de retraite déjà rempli. • Analyser les résultats de la sélection des clients visés par les formulaires de demande de rente de retraite déjà remplis, de même que leur comportement, afin d'optimiser le processus.	• Déterminer les pistes d'optimisation les plus prometteuses. • Analyser sommairement les pistes et les prioriser. • Produire un rapport d'analyse.
Indicateur	Nombre de clients qui ont reçu un formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli.	Étude réalisée sur l'optimisation de la demande de prestations de survivants.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**7** D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Cible	40 %

Objectifs annuels

Objectif	Traiter automatiquement 70 % des demandes de rente de retraite effectuées par la clientèle au moyen du formulaire déjà rempli par la Régie.	Réaliser une étude d'optimisation du traitement des demandes de prestations de survivants afin d'augmenter le taux d'automatisation.
Action	Analyser les résultats du traitement automatique des demandes de rente de retraite effectuées par la clientèle au moyen du formulaire déjà rempli par la Régie, afin d'augmenter le taux d'automatisation.	• Déterminer les pistes d'optimisation les plus prometteuses. • Analyser sommairement les pistes et les prioriser. • Produire un rapport d'analyse.
Indicateur	Pourcentage de demandes de rente de retraite déjà remplies, traitées automatiquement.	Étude réalisée sur l'optimisation du traitement des demandes de prestations de survivants.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**8** Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.
Indicateur	Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.
Cible	2

Objectifs annuels

Objectif	Mettre en œuvre au moins deux solutions d'optimisation touchant le traitement des demandes de supplément pour enfant handicapé.	Implanter un répertoire des composantes[6] des systèmes informationnels en vue d'en optimiser la réutilisation.
Action	• Déterminer les pistes d'optimisation les plus prometteuses. • Analyser les pistes d'optimisation. • Prioriser et mettre en œuvre les solutions d'optimisation.	• Planifier le développement du répertoire. • Effectuer la conception et la réalisation du répertoire. • Implanter le répertoire.
Indicateur	Nombre de solutions d'optimisation mises en œuvre pour le traitement des demandes de supplément pour enfant handicapé.	Répertoire implanté.

6. Ce répertoire optimisera le travail des spécialistes en technologie de l'information en facilitant la réutilisation de fonctions informatiques communes pour supporter les différents processus d'affaires de la Régie et réduire ainsi les coûts d'évolution des systèmes informationnels.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.		
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.		
Objectif stratégique	**9** D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.		
Indicateur	Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.		
Cible	10 %		

Objectifs annuels

Objectif	Mettre en place un mécanisme permettant d'obtenir du Directeur de l'état civil les coordonnées bancaires des clients en vue du paiement de Soutien aux enfants.	Réaliser un projet-pilote avec un partenaire en vue de soutenir la clientèle dans l'utilisation de nos services Web.	Rendre disponibles aux employés deux nouvelles solutions de collaboration et de partage de connaissances.
Action	• Convenir avec le Directeur de l'état civil des modalités et des solutions à mettre en place. • Mettre en œuvre les solutions convenues.	• Déterminer le partenaire le plus prometteur. • Établir la portée de l'intervention du partenaire. • Convenir d'un projet-pilote.	• Définir les besoins. • Modéliser les solutions. • Livrer les solutions.
Indicateur	Mécanisme mis en place.	Projet-pilote réalisé avec un partenaire.	Nombre de solutions de collaboration et de partage de connaissances disponibles.

Enjeu 3 Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**3** Développer et mettre à contribution les forces du personnel.	**4** Renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
Axe d'intervention	**6** La gestion des talents.	**7** La culture d'entreprise.
Objectif stratégique	**10** D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	**11** D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.
Indicateur	Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
Cible	4	4

Objectifs annuels

Objectif	Mettre à la disposition des gestionnaires un outil leur permettant d'entreprendre une démarche systématique de gestion de talents auprès de leur personnel.	Mettre en place au moins une mesure favorisant une gestion agile.
Action	• Élaborer une démarche structurée de gestion des talents. • Concevoir l'outil et l'expérimenter dans un projet-pilote. • Adapter l'outil aux besoins. • Permettre à l'ensemble de l'organisation d'accéder à cet outil.	• Définir les composantes d'une gestion agile. • Établir le portrait des pratiques de la Régie en matière de gestion agile. • Déterminer les priorités d'action.
Indicateur	Outil mis à la disposition des gestionnaires.	Nombre de mesures mises en place.

Le *Plan d'action 2013* peut être consulté dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias adaptés au numéro 1 800 463-5185.

Régie des rentes
Québec

EMPLOYEURS DE CHOIX AU CANADA 2012

126-RRQ-2013 01